



Función Pública



Informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor y otros de interés

- Segundo trimestre de 2024

Oficina Relación Estado Ciudadanías
03 de Julio de 2024

Contenido

- 1 Introducción
- 2 Acceso a la información pública
- 3 PQRSD recibidas en el trimestre
- 4 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores
- 5 PQRSD recibidas por canal de atención
- 6 PQRSD asignadas por dependencias
- 7 Atenciones chat EVA
- 8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas

Contenido

- 9 Radicados extemporáneos y sin respuesta
- 10 Traslados por competencia
- 11 Cantidad y motivo de reclamos recibidos
- 12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia
- 13 Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites
- 14 Consolidado resultados trimestre encuestas
- 15 Conclusiones
- 16 Recomendaciones

1 Introducción

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Departamento Administrativo de la Función Pública y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor y otros de interés durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2024.

El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y el nivel de percepción de los servicios y trámites ofrecidos por Función Pública, y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

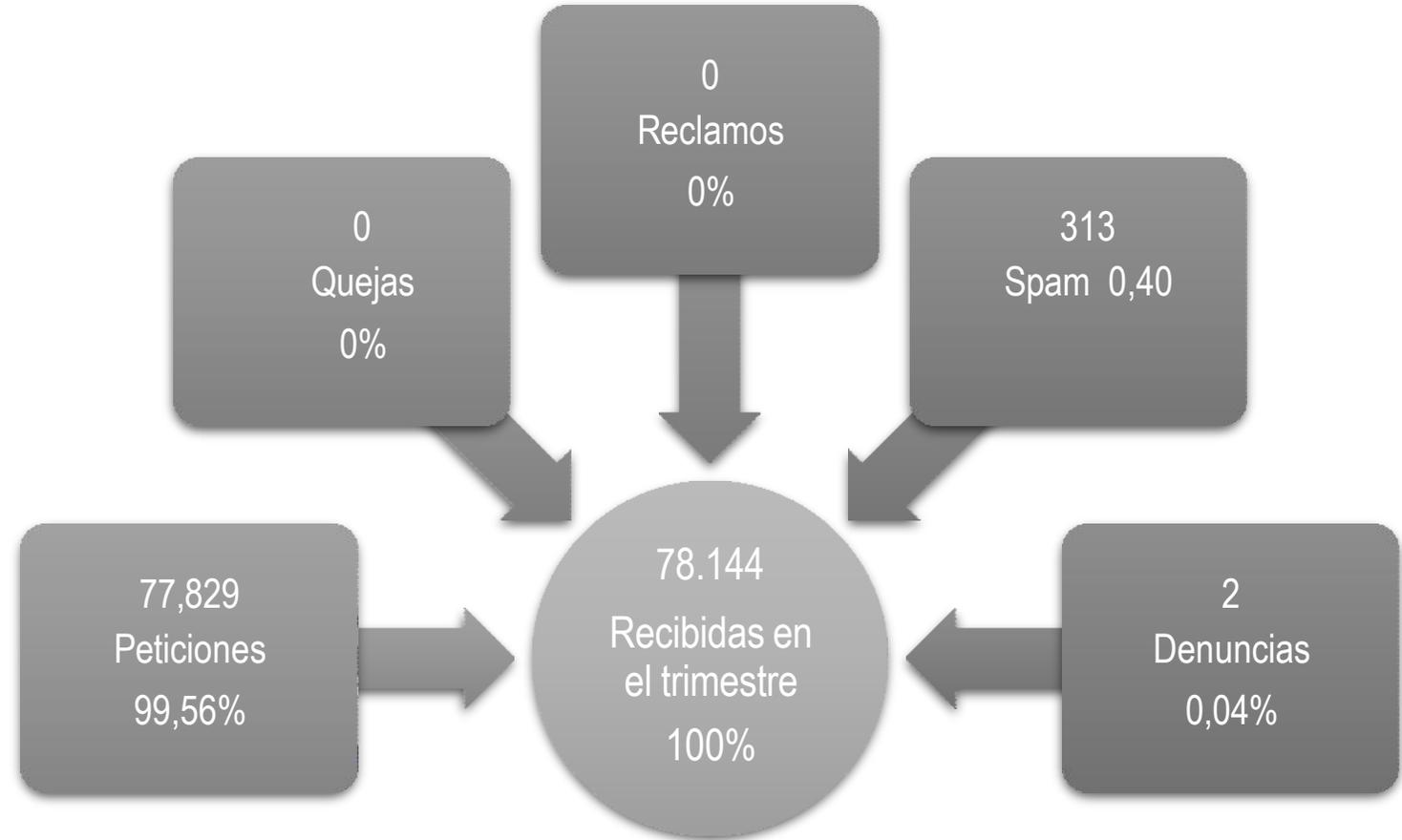
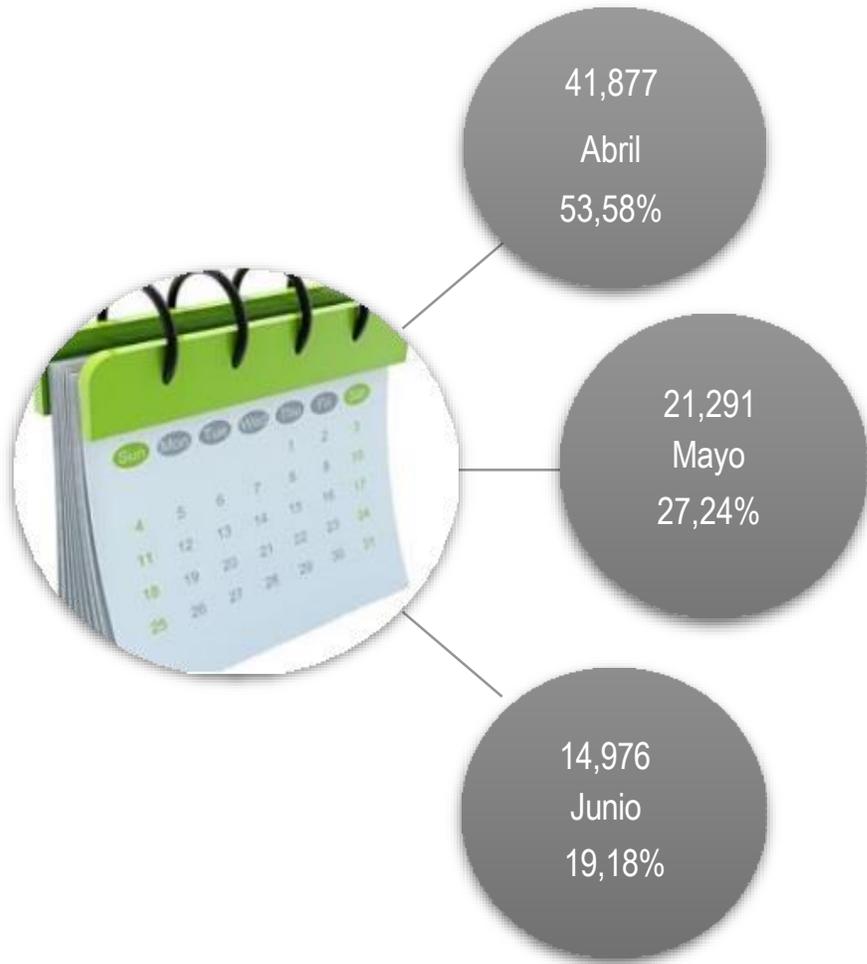
2 Acceso a la información pública

En desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 del Departamento Administrativo de la Función Pública y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.funcionpublica.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 78,144 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas.

3 PQRSD recibidas en el trimestre



4 Comparación de PQRSD recibidas en periodos anteriores

Se observa un aumento del 29,56% de registros de peticiones en el segundo trimestre del 2024, comparado con el cuarto trimestre del 2023.



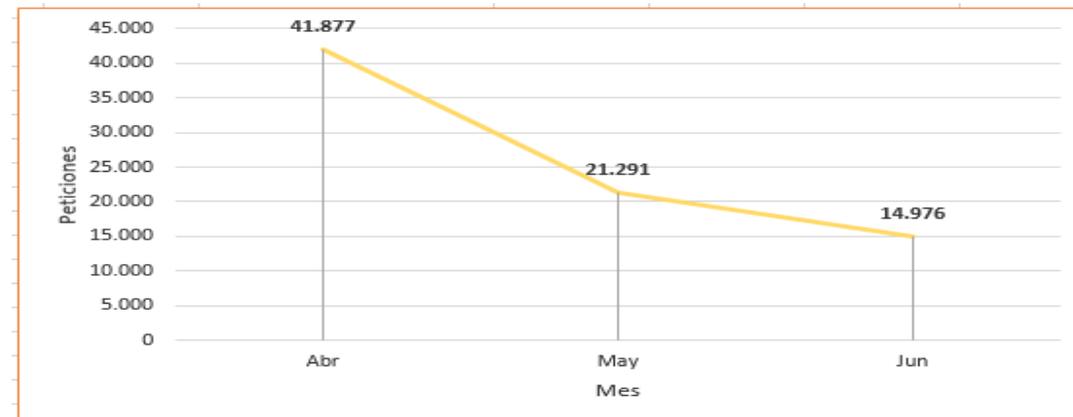
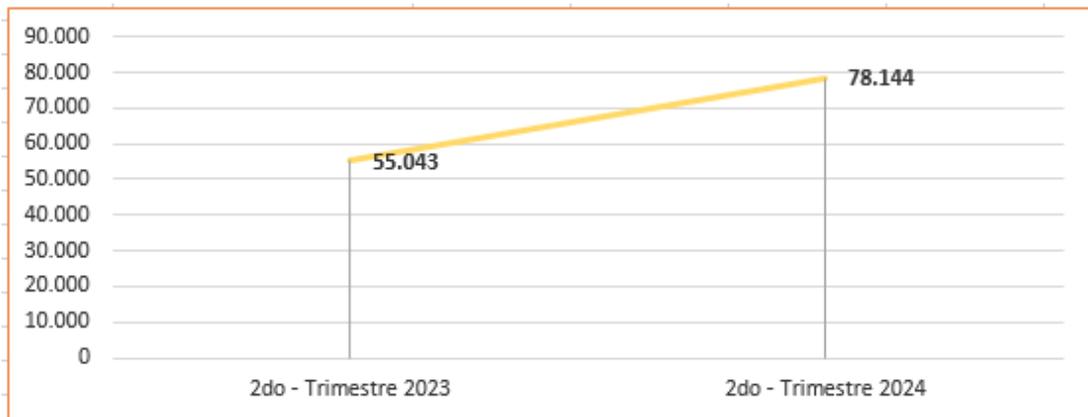
La causa del pico registrado en el mes de Abril de 2024 está relacionado con las contrataciones del estado
Tema relacionados Declaración Bienes y Rentas de todos los Servidores Públicos del orden Central.

Temas

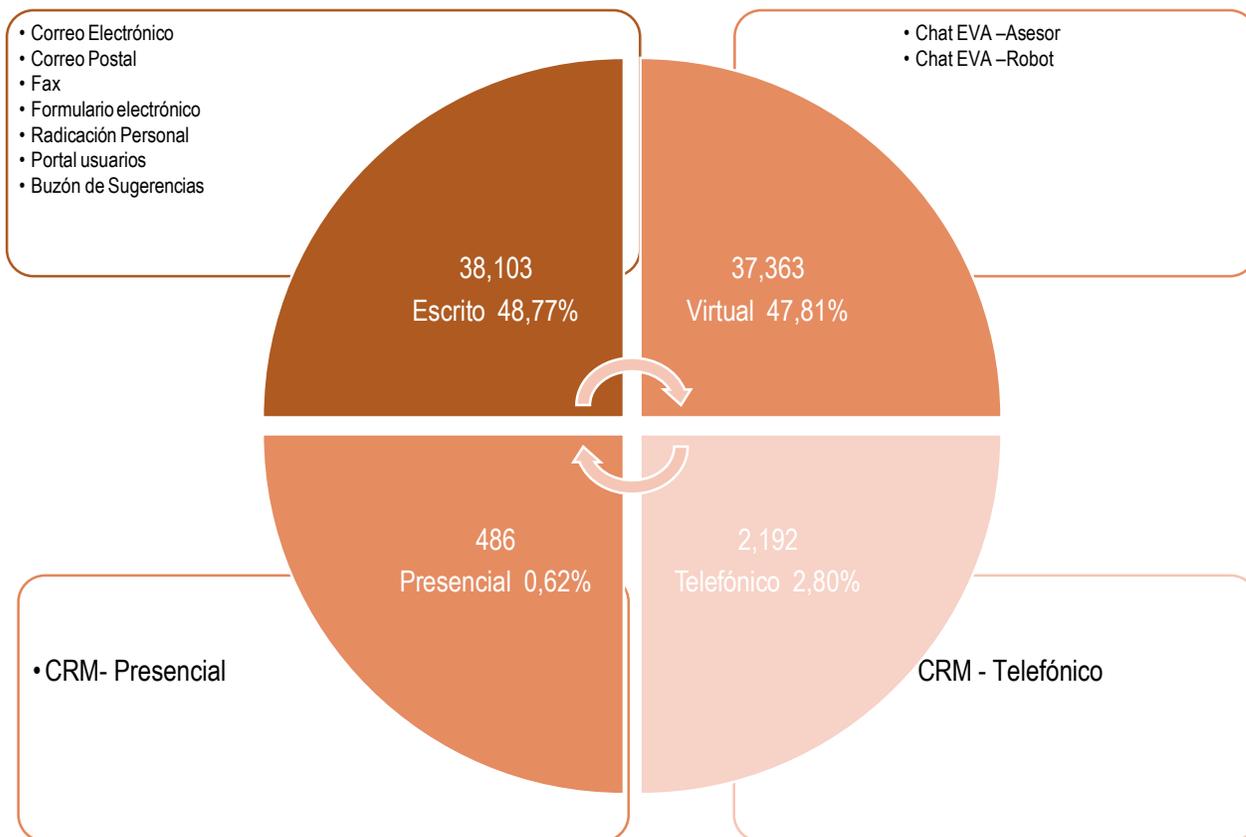
- Diligenciamiento hoja de vida
- • Solicitud de usuario y recuperación de contraseña
- • Declaración de bienes y rentas Ley 2013
- • Declaración bienes y rentas SIGEP para
- funcionarios públicos

Temas de orientación:

- Traslado por competencia a otras entidades

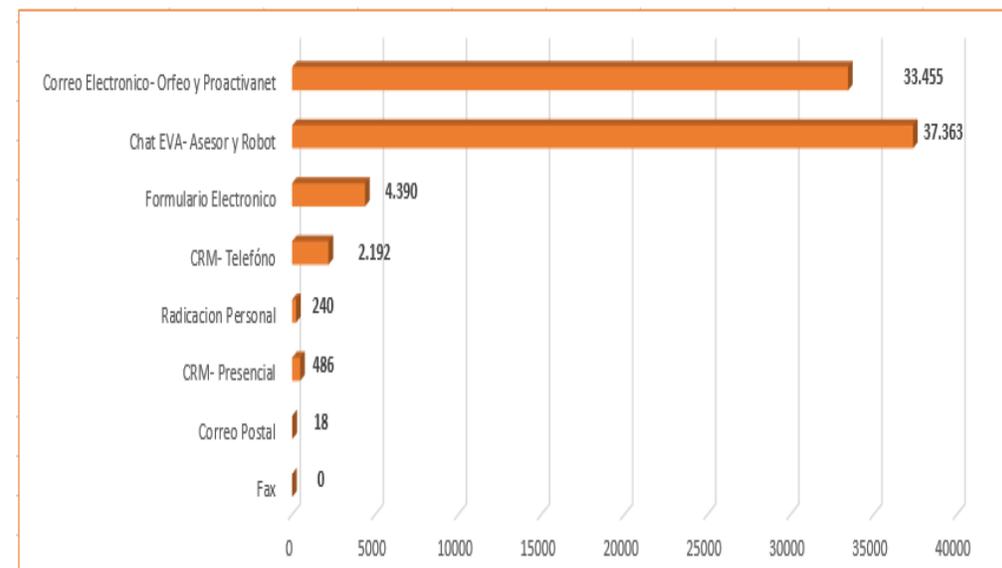


5 PQRSD recibidas por canal de atención

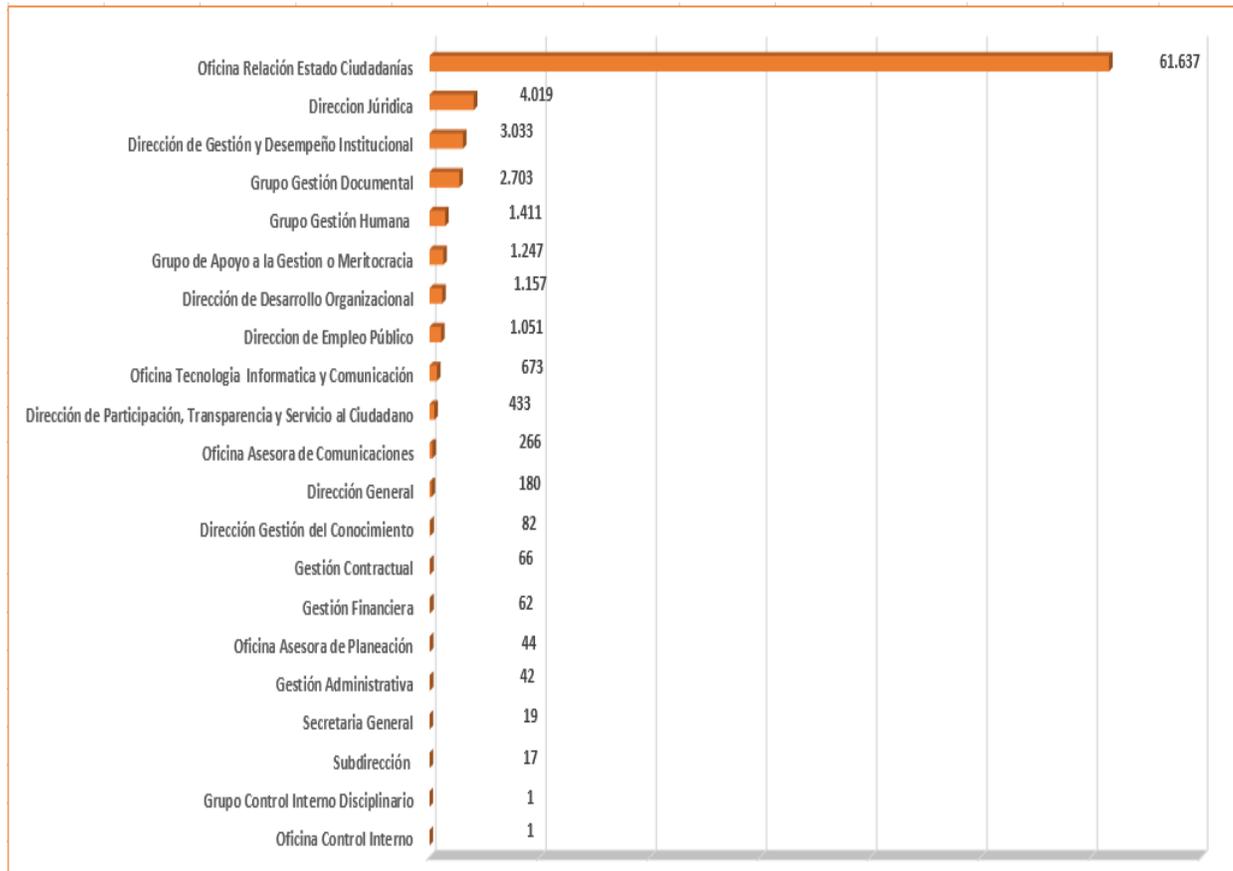


Del total de peticiones registradas (78.144), los medios de recepción de PQRSD más utilizados fueron el canal escrito (38.103) con un 48,77% y el Chat Eva (37,363) con un 47,81%

| Modalidad de Petición | Año 2024 | | |
|--------------------------|---------------|--------------|--------------|
| | abr-24 | may-24 | jun-24 |
| Asesor humano | 924 | 406 | 110 |
| Robot | 24.243 | 7.384 | 4.296 |
| Totales | 25.167 | 7.790 | 4.406 |
| Totales Trimestre | 37.363 | | |



6 PQRSD asignadas por dependencias



El 78,87% de las peticiones fueron tramitadas por el **Oficina Relación estado Ciudadanías**.

De las 61.637 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 25.714 (41,72%) tuvieron respuesta a través de un asesor y 35.923 (58,28%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.

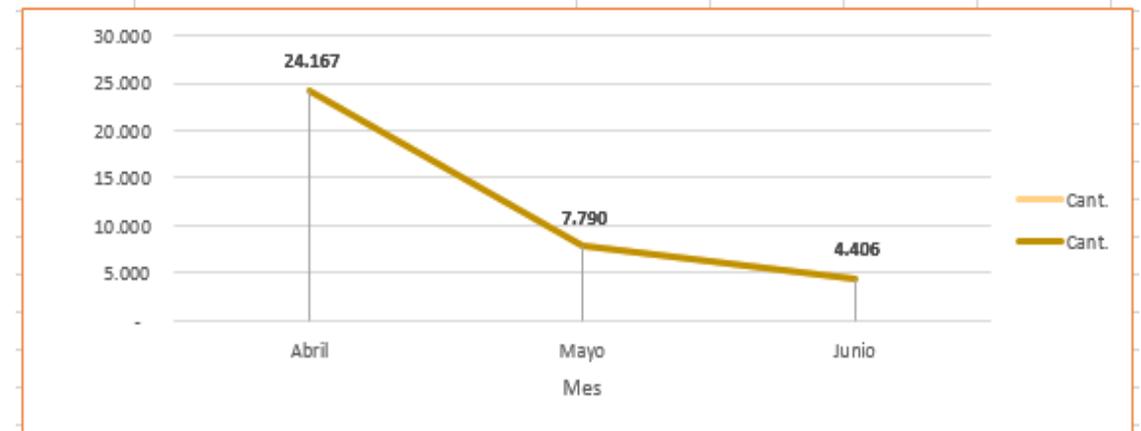
7 Atenciones chat EVA

En el segundo trimestre de 2024, el número de usuarios conectados a través del chat EVA aumento en un 47,58% comparado con el tercer trimestre de 2023.

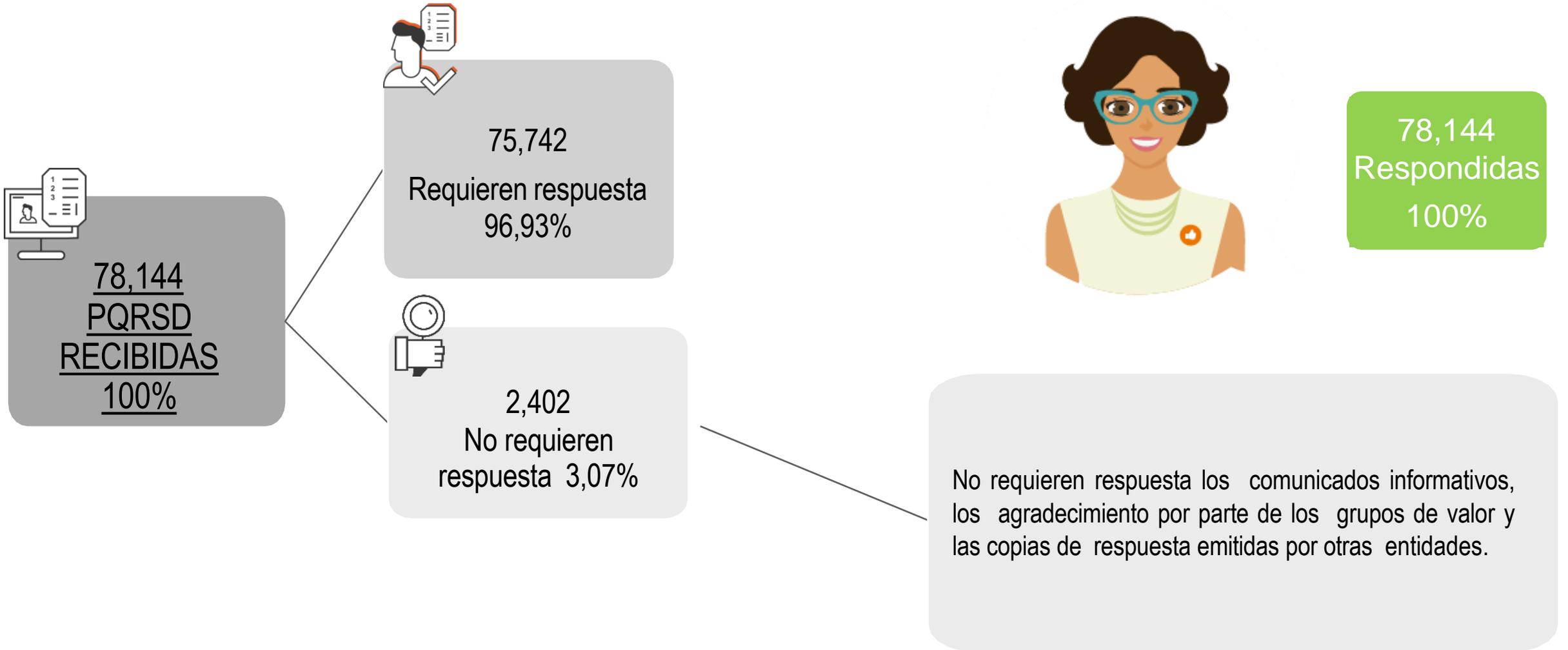


De las 37.363, atenciones efectuadas a través del chat EVA durante el segundo trimestre, el 29,5% fueron resueltas por asesores y el 70,5% restante, fueron gestionadas a través del robot, en su mayoría en temas relacionados con el curso de integración transparencia y lucha contra la corrupción, SIGEP y declaración bienes y rentas ley 2013 de 2019

| Modalidad de Petición | Año 2024 | | |
|--------------------------|---------------|--------------|--------------|
| | abr-24 | may-24 | jun-24 |
| Asesor humano | 924 | 406 | 110 |
| Robot | 24.243 | 7.384 | 4.296 |
| Totales | 25.167 | 7.790 | 4.406 |
| Totales Trimestre | 37.363 | | |



8 Seguimiento a las respuestas de las PQRSD recibidas



9 Radicados extemporáneos y sin respuesta



Relación de radicados:

20249000353632
20242060352372
20242060351512
20242060346072

(4)

Radicados con
respuesta
extemporánea



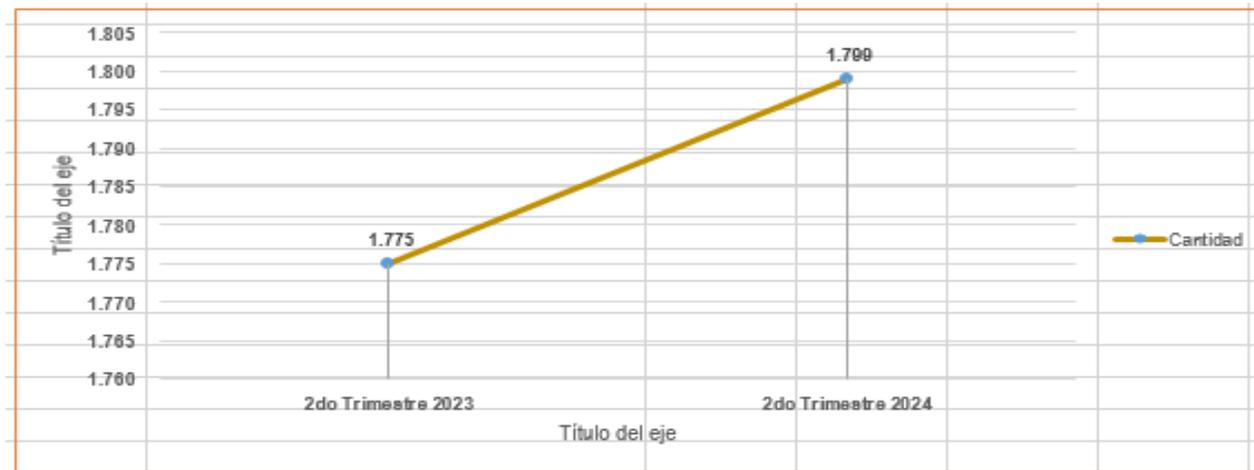
(0)

Radicados sin respuesta

10 Traslados por competencia



Durante el segundo trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el sistema de correspondencia Orfeo como «petición de no competencia del Departamento» y «traslados a otras entidades» un total de **1,799** peticiones, con el propósito de ser enviadas a las diferentes entidades públicas, para su respectivo trámite.



11 Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos



Durante el periodo analizado se presentaron (0) reclamos:

Durante el periodo analizado se presentaron (0) quejas

Durante el periodo analizado se presentaron (2) denuncia

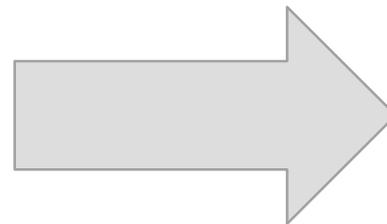
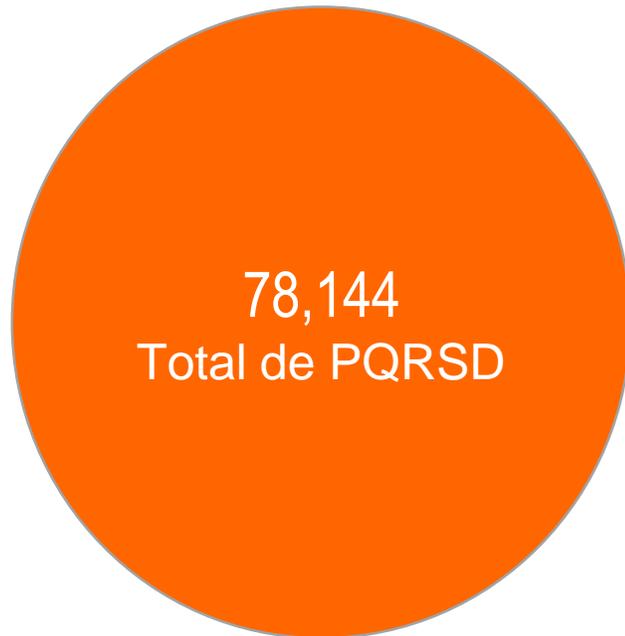
12 Tiempo promedio de respuesta por dependencia

| # | TIPO PETICION | TIEMPO RESPUESTA | DJ' | GSCI' | DEP' | DDO' | GGH | DGDI | DPTSC | GAGM' | GGC' | GGF' | OAC' | DGC' | DIR' | OAP' | OCI' | OSI' | SECGRAL | GGAD' | GSA' | GGCA' | SUB' |
|----|--|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|------|------|------|-------|---------|-------|------|-------|------|
| 1 | PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR | 15 | 8 | 8,77 | 10,2 | 6,13 | 11,71 | 5,21 | 5,72 | 4 | | | 11,14 | 9 | | 8,5 | 11 | 8,86 | 13,5 | | 15 | | 0 |
| 2 | PETICIÓN DE DOCUMENTOS | 10 | | 7 | | | | 0 | | | | | | | | | | 5 | | | | | |
| 3 | CONSULTA | 30 | 18,25 | 13,27 | 19,32 | 14,52 | 19,13 | 19,79 | 6,8 | 8,5 | | 7 | 17,33 | 18,33 | | 22 | | 13,92 | 16 | | | 16 | |
| 4 | PETICIÓN DE NO COMPETENCIA DEL DEPARTAMENTO | 5 | 4 | 3,24 | | | | 2 | | | | | | | | | | 2 | | | | | |
| 5 | EXPEDICIÓN DE COPIAS, FOTOCOPIAS Y CERTIFICACIONES | 10 | | 7,9 | 6,29 | 6 | 4,29 | 3 | | | 5 | 0,96 | | | | | | | | | | | |
| 6 | SOLICITUD DE INFORMACIÓN HONORABLES CONGRESISTAS | 5 | 2,5 | 3 | 4 | 3,2 | | | | | 4 | | | 1 | | 6 | | | 4 | | | | |
| 7 | PETICIONES INCOMPLETAS | 10 | | 6,34 | | | 5 | | | 3 | | | | 8 | | | | | | | | | |
| 8 | ACCIONES JUDICIALES | | 0,53 | 5 | 21 | 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | REFORMAS ORGANIZACIONALES | 30 | | | | 14 | | | 3 | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | NO REQUIERE RESPUESTA | | 5,5 | 9,87 | 4 | 9,44 | 35,32 | 4,88 | 6,86 | 3,13 | | 0 | 4 | 10,11 | 1,67 | 5 | | 7,5 | | | | 15 | |
| 11 | PETICIONES DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN | 10 | 5,67 | 5,87 | 6,64 | 4,68 | 5,2 | 2,96 | 3,74 | 2,77 | 6,75 | 2 | 7,18 | 6,75 | 8 | 6 | | 5,41 | 8,33 | | | | 1 |
| 12 | ASESORIAS | 30 | 16,5 | 16,33 | 22,25 | 7,06 | | 6,67 | 5,43 | | | | | 5 | | | | | | | | | |
| 13 | CAPACITACIONES | 30 | 21,83 | 16,5 | 11,88 | 8,33 | | 6,93 | 6,17 | | | | 7 | 6 | 5 | | | | | | | | |
| 14 | CERTIFICACIONES BONOS PENSIONALES | 15 | | 8 | | | 15,89 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | FACTURA | | | | | | | | | | | 1 | | | | | | | | | | | |
| 16 | SUGERENCIAS | 15 | | | | | | | 6 | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | DENUNCIA | 15 | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS | 10 | | 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | PRUEBAS MERITOCRATICAS | 20 | 17 | | | | | 17 | | 1,91 | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | ENTES DE CONTROL | 5 | | 3 | 2,32 | 5 | | 4 | | 1 | | | | 3 | | 5 | | 3 | | | | | |
| 21 | | | | | | | 37 | | | | | | | | | | | | | | | | |

13 Percepción de los grupos de valor a los productos, servicios y trámites

**PQRSD
registradas**

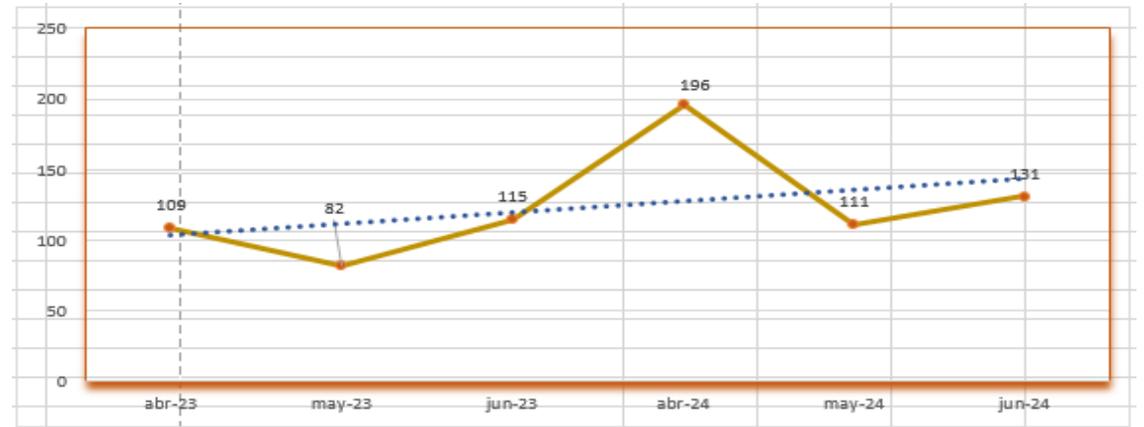
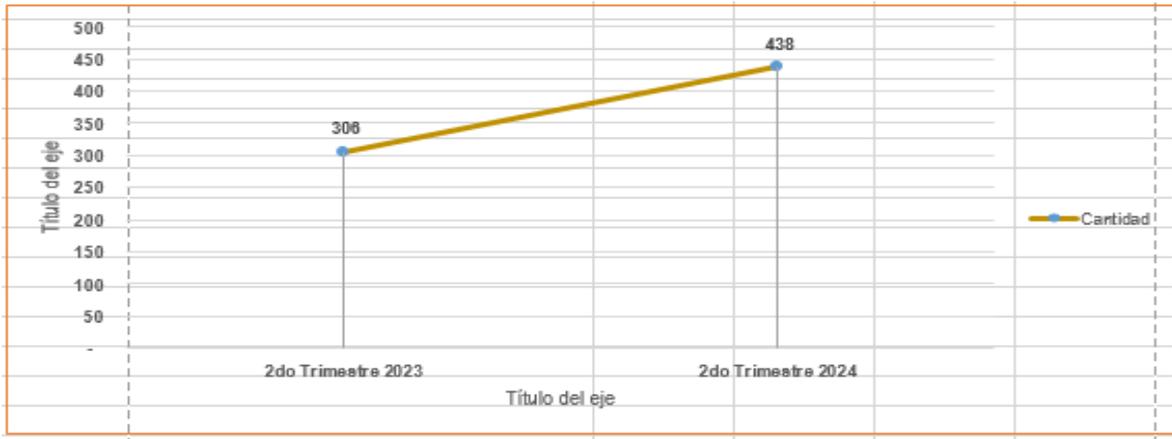
**Encuestas registradas
por grupos de valor**



El mayor numero de encuestas registradas se presenta en el segundo trimestre de 2024



Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta un aumento del 30,13%



13.2 Clases de encuestas

Durante el trimestre se registraron 438 encuestas



63,9%

• Canal Escrito (280)

25,6%

• Asesoría Integral (112)

1,9%

• Servicios (8)

8,4%

• Orientación (37)

0,2%

• Meritocracia(1)

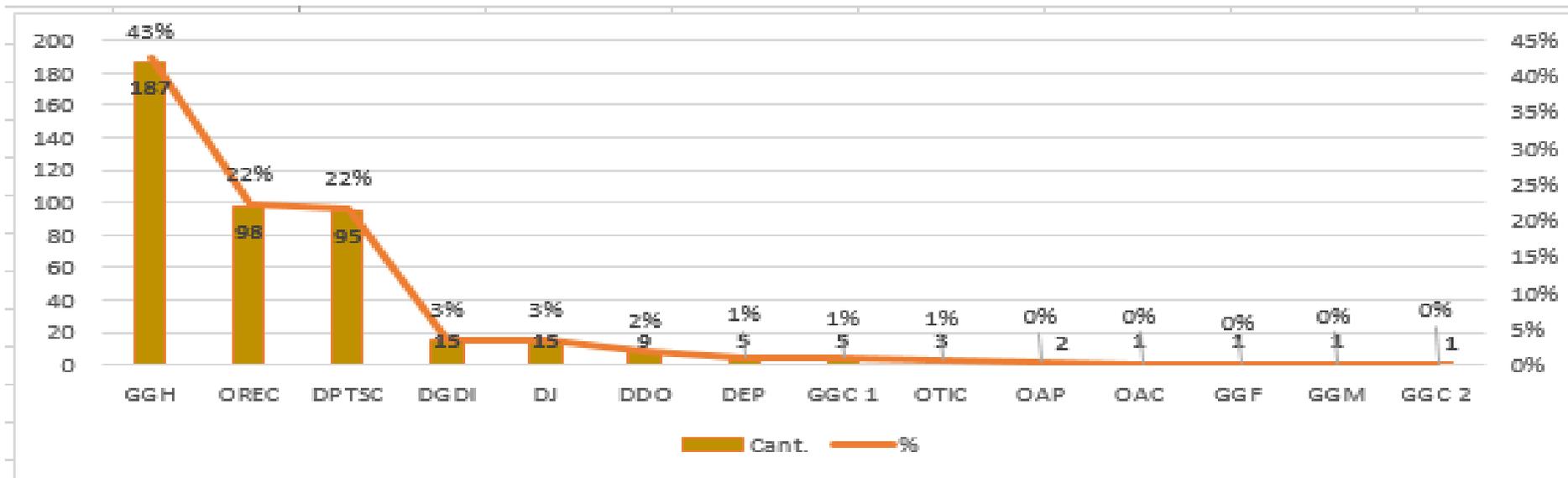
13.3 Consolidado de encuestas de percepción por canal y dependencia

De las 438 encuestas, la herramienta más utilizada para evaluar, fue el canal escrito, con un total de 280 (64,07%)



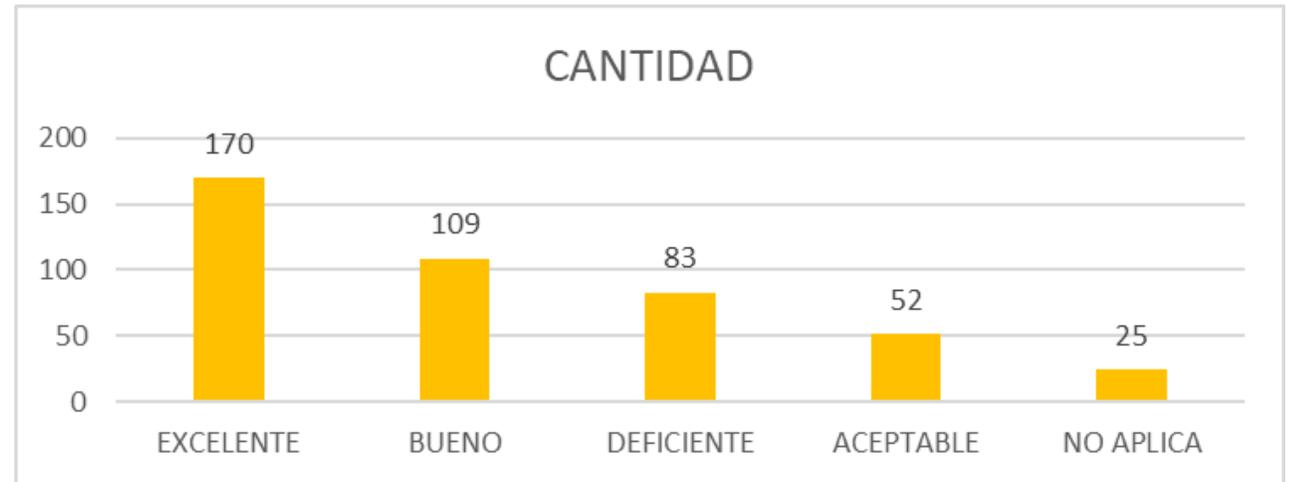
El Grupo Gestión Humana fue la dependencia con mayor número de evaluaciones con un 43%

| DEPENDENCIA | SIGLA |
|---|-------|
| Grupo Servicio al Ciudadano Institucional | GSCI |
| Dirección de Desarrollo Organizacional | DDO |
| Dirección Jurídica | DJ |
| Grupo Gestión Humana | GGH |
| Dirección Participación, Transparencia | DPTSC |
| Dirección de Gestión y Desempeño | DGDI |
| Dirección Empleo Público | DEP |
| Grupo Gestión Financiera | GGF |
| Oficina de Tecnología de la Información | OTIC |
| Grupo Gestión Meritocracia | GGM |
| Subdirección | SUBD |
| Grupo Gestión Contractual | GGC |

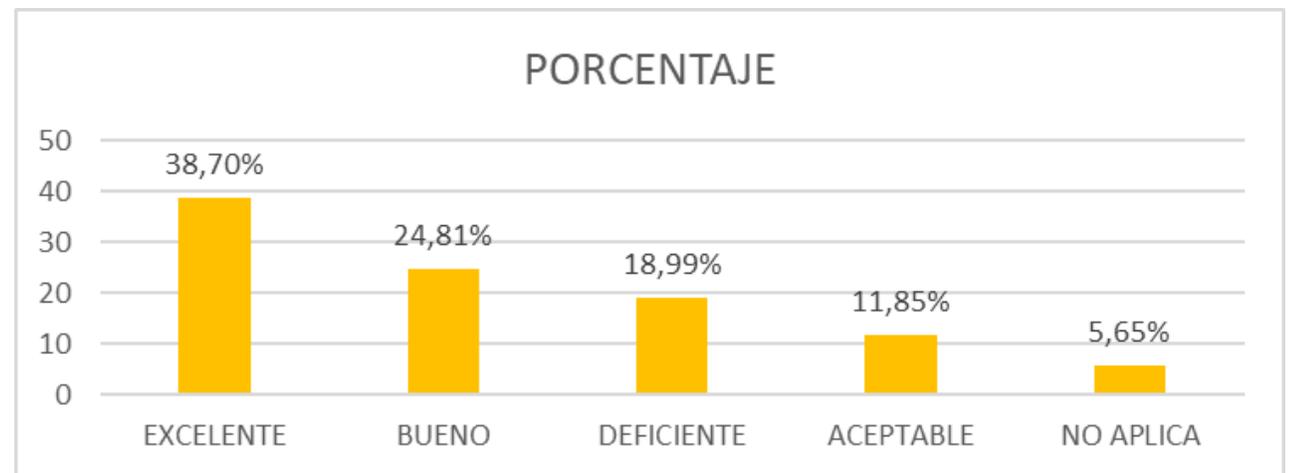


14 Consolidado resultados trimestre encuestas

| PROMEDIOS CALIFICACIONES | | |
|--------------------------|------------|-------------|
| CALIFICACION | CANTIDAD | PORCENTAJE |
| EXCELENTE | 170 | 38,70% |
| BUENO | 109 | 24,81% |
| DEFICIENTE | 83 | 18,99% |
| ACEPTABLE | 52 | 11,85% |
| NO APLICA | 25 | 5,65% |
| TOTAL | 438 | 100% |



| PORCENTAJE | CANAL | ENCUESTAS |
|------------|-----------------------|-----------|
| 63,9% | CANAL ESCRITO | 280 |
| 25,6% | ASESORIA INTEGRAL | 112 |
| 8,4% | CANAL ORIENTACION | 37 |
| 1,9% | SERVICIOS | 8 |
| 0,2% | MERITOCRACIA | 1 |
| 0,0% | TRAMITES | 0 |
| 0,0% | EQUIPOS TRANSVERSALES | 0 |

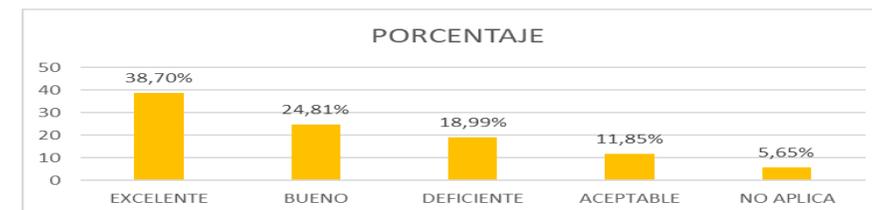


Conclusiones informe de PQRSD

1. Comparando las PQRSD del actual trimestre, con el mismo trimestre del año anterior, **aumento el número de peticiones recibidas en la entidad en un 29,56%**, pasando de un total de 55.043 a 78.144 requerimientos.
2. El canal de atención más utilizado por los grupos de valor para el presente trimestre fue el **escrito, con un total de 38.103, equivalente al 48,77%**.
3. El 78,87% (61.637) de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el **Oficina Relación Estado Ciudadanías**.
4. De las 61.637 peticiones tramitadas por la Oficina Relación Estado Ciudadanías, 25.714 (41,72%) tuvieron respuesta a través de un asesor 35.923 (58,28%) tuvieron respuesta por medio de autogestión.
5. De las peticiones registradas que requieren respuesta, el **100% fueron respondidas**.
6. En la herramienta Orfeo, se presentaron (4) radicados con respuesta extemporáneos.
7. Se registraron Dos (2) denuncias durante el presente trimestre.
8. No se registraron reclamos durante el presente trimestre .
9. No se registraron queja durante el presente trimestre.

Conclusiones informe de percepción

1. Comparando las evaluaciones de percepción del actual trimestre con el mismo periodo del año anterior, se presenta una aumento del 30,13%, pasando de 306 a 438.
2. La dependencia más evaluada por los grupos de valor, fue el Grupo de Gestión Humana con un 43% del total de encuestas registradas.
3. La encuesta de percepción más evaluada por los grupos de valor fue la de canal escrito, con un 63,9% del total de las mismas.
4. De las 438 encuestas efectuadas por los canales de atención, la calificación promedio fue Excelente con una cantidad promedio de 170 encuestas para un total de 38,70%.
5. De los 438 encuestas el 18,99% fueron calificadas deficientemente y 11,85% calificadas aceptable
6. De las encuestas efectuadas por los canales de atención evidenciamos que de 438 encuestas 135 ciudadanos calificaron como Insatisfecho para un total de 30,82%.



1

- La Oficina Relación Estado Ciudadanías recomienda a la Dirección de Empleo Público, Oficina Asesora de Planeación y a las dependencias correspondientes revisar la razón por la cual se presentaron los radicados extemporáneos por medio de la herramienta Orfeo y en el evento de ser necesario adelantar las acciones correctivas que haya lugar.

2

- En aquellas evaluaciones que presentan calificación deficiente, se recomienda a las Dependencias revisar las mismas para identificar si los resultados ameritan alguna acción correctiva que deba adoptarse al interior de la Dirección. La información se puede descargar a través del siguiente link: <https://www.funcionpublica.gov.co/web/intranet/registrosyencuestas>



Función Pública



Carrera 6 No. 12 - 62

Bogotá D.C. Colombia

Teléfono: 601 7395656

Fax: 601 7395657

Código Posta: 1117111

Página web: www.funcionpublica.gov.co

Email: eva@funcionpublica.gov.co